



Řízení neshodných produktů, procesů a opatření

SM 04

Schválení pro použití ve společnosti

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zpracoval	Ing. Jan Zloch	PVK	13.10.2009	
Schválil	Ing. Ladislav Sova	jednatel	13.10.2009	

Verze dokumentu	00	Zn. řízené kopie:	
Archivní označení dokumentu	SM04_00		
Stanovená platnost dokumentu od	14.10.2009		
Perioda pravidelné revize	1 rok		
		Řízenou kopii ověřil (přezkoumal)	
		Jméno:	
		Podpis:	

Dokument je určen a uzpůsoben k řízení elektronickou formou. Veškeré tištěné formy tohoto dokumentu jsou neřízené a informativní.

Dokument je duševním vlastnictvím společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. a je předmětem obchodního tajemství společnosti.
SM04 – Řízení neshodných produktů, procesů a opatření (c) 2009 ČSAD Tišnov, spol. s r.o.

0. OBSAH A SEZNAM PŘÍLOH

0.1. Obsah

0.	OBSAH A SEZNAM PŘÍLOH.....	2
0.1.	Obsah.....	2
0.2.	Seznam příloh	2
1.	CÍL A OBLAST POUŽITÍ.....	4
2.	ROZSAH PLATNOSTI, DISTRIBUCE A REVIZE.....	4
2.1.	Rozsah platnosti a distribuce	4
2.2.	Revize.....	4
3.	ODPOVĚDNOST	4
4.	SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE.....	4
5.	ZPŮSOB ŘÍZENÍ NESHODNÉHO PRODUKTU	4
5.1.	Identifikace a evidence neshody/podnětu	4
5.2.	Stanovení možných příčin a důsledků.....	5
5.3.	Okamžité řešení na místě.....	5
5.4.	Řízení opatření.....	5
5.5.	Vyhodnocení opatření	5
6.	ŘÍZENÍ DOKUMENTŮ A ZÁZNAMŮ	5

0.2. Seznam příloh

Tato směrnice obsahuje přílohu č. 1 – Formulář pro řízení neshody/podnětu a opatření

Zápis o seznámení s obsahem – záznam:

Funkce	Jméno	Podpis	Funkce	Jméno	Podpis
JS	Ing. Sova Ladislav		Ved. CK	Jůza Aleš	
JS	Ing. Juračka Bohuslav		PVK-BT	Ing. Zloch Jan	
JS	Ing. Štěřba Stanislav		m. servisu	Vít Pavel	
Ved. ND	Macháček Pavel		Ved.zásob.	Sova Martin	
Ved. MKD	Habán Ladislav		Ved.účetní	Ing. Jarošová Jiřina	
Sm.m ND	Kavlík Milan		Ved. kantýny	Borovková Jana	
Sm.m ND	Štěpánek Zdeněk		Sm.m. provozu	Doušek Antonín	
Prov. mistr	Dolínek Vladislav		Ved. VČS a myčky	Bc. Nečas Robert	
Ved. OD pravidelné	Tulísová Jaromíra		Příjemce zakázek	Míka Pavel	
Disp. MAD	Koudelka Antonín				

Přehled verzí		
Číslo verze	Důvod verze	Platí od
00	Původní vydání	14.10.2009
01		

Pravidelné revize dokumentu					
Číslo revize:	1	2	3	4	5
Datum					
Podpis					

1. CÍL A OBLAST POUŽITÍ

Tato směrnice definuje a dokumentuje procesy spojené s řízením neshodných produktů a procesů a s řízením opatření k nápravě, prevenci a zlepšování v rámci společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. Směrnice vymezuje odpovědnosti a pravomoci v této oblasti řízení.

2. ROZSAH PLATNOSTI, DISTRIBUCE A REVIZE

2.1. Rozsah platnosti a distribuce

Platí pro všechny zaměstnance společnosti od data platnosti až do doby zrušení podle ustanovení směrnice SM02 – Řízení dokumentace a záznamů. Distribuce je prováděna v elektronické podobě v souladu s ustanoveními směrnice SM02 – kap. 5.4.

2.2. Revize

Tato směrnice podléhá pravidelné revizi minimálně každých 12 měsíců. V případě potřeby stanoví jednatel společnosti mimořádnou revizi. Za revizi dokumentu odpovídá zpracovatel.

3. ODPOVĚDNOST

Odpovědnost za provádění činností podle této směrnice a za dodržování všech ustanovení má v rámci celé společnosti její jednatel.

Za obsah, zpracování a aktualizaci této směrnice odpovídá zpracovatel, v případě organizačních změn ve společnosti jeho logický nástupce nebo v případě zániku funkce přímý nadřízený. Návrhy úprav předkládají jednotliví vedoucí pracovníci PVK v elektronické podobě podle ustanovení o změnovém řízení v SM02 – kap. 5.4.

4. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE

PK01	Příručka kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.
SM02	Řízení dokumentace a záznamů
SM05	Příprava a řízení zakázky

5. ZPŮSOB ŘÍZENÍ NESHODNÉHO PRODUKTU

5.1. Identifikace a evidence neshody/podnětu

Identifikovat neshodu nebo podnět může a má za povinnost (v případě zjištění neshodného stavu nebo možnosti k zlepšení) **kterýkoli zaměstnanec** společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. Ve společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. je možné identifikovat následující neshody: N – nápravné opatření, P – preventivní opatření, Z – zlepšovací opatření. Identifikace se provádí na formulář Řízení neshody/podnětu a opatření, část „Identifikace“ a tento záznam je předán PVK, který provádí evidenci záznamů a přiřadí záznamu číslo ve formátu:

XO YYYY/RR X rozlišuje druh řízení (N ... neshoda → nápravné opatření, P ... potenciální neshoda → preventivní opatření, Z ... podnět → zlepšovací opatření)

YYY – vzestupné pořadí od 001 po jedničkách vzestupně nezávisle na druhu řízení

RR – poslední dvojčíslí roku

Originál záznamu je po dobu řízení uložen v agendě systému kvality a za jeho uložení zodpovídá PVK.

Kopii záznamu předá PVK odpovědnému řešiteli neshody/podnětu (zkratka OŘ) – zpravidla je jím garant řešení.

Tímto záznamem se řeší zásadní systémové neshody a především neshody z interních auditů.

5.2. Stanovení možných příčin a důsledků

PVK posoudí závažnost, příčiny a možné důsledky neshody/podnětu (pokud je třeba ve spolupráci s dalšími pracovníky společnosti).

5.3. Okamžité řešení na místě

Pokud není neshoda/podnět kritického charakteru (tj. nemá přímý vliv na funkci a výstupy procesu, pouze snižuje jeho výkonnost) a příčiny lehce odhalitelné a odstranitelné, rozhodne nadřízený o okamžitém vyřešení na místě s pracovníky, jehož se neshoda/podnět týká. Při tomto druhu řešení musí být odstraněna (vypořádána) nejen neshoda samotná, resp. reflektován podnět, ale zejména příčiny, které k ní/němu vedly. PVK následně prověří, zda bylo řešení účinné, vhodné a efektivní a stanoví přibližné náklady.

Pokud je přezkoumání v pořádku, PVK uzavře řízení – záznam zaeviduje a založí do dokumentace systému řízení. V opačném případě je nutné znovu přezkoumat neshodu/podnět a její příčiny a řešení provést alternativním způsobem.

Záznamy z okamžitých řešení jsou analyzovány z hlediska opakování podobných neshod a příčin, které by mohly indikovat vážnější systémovou neshodu.

5.4. Řízení opatření

Pokud se neshoda/podnět projeví jako kritická (tj. má přímý vliv na funkci a výstupy procesu) a její příčiny a důsledky závažné, rozhodne PVK o uložení opatření (NO, PO, ZO).

Pro vlastní realizaci opatření je pověřen odpovědný řešitel (OŘ), který odpovídá za zpracování podkladů pro realizaci opatření a následně za provedení činností vedoucích k odstranění příčin a důsledků neshody/podnětu. Činnosti, včetně termínů pro jejich splnění (okamžitá opatření a opatření pro odstranění hlavních příčin) a kritéria účinnosti navrhuje ředitel divize po poradě s odpovědným řešitelem. Konečné schválení je v kompetenci PVK.

5.5. Vyhodnocení opatření

Po ukončení zadaných nápravných, preventivních, resp. zlepšovacích činností JS ověří a vyhodnotí realizované opatření z hlediska vhodnosti, účinnosti a nákladů, projedná výsledky s odpovědným řešitelem a prezentuje je na poradě vedení.

V případě, že opatření není vyhodnoceno jako účinné, efektivní a vhodné rozhodne JS o novém přezkoumání podkladů neshody/podnětu a zadání nového opatření.

Pokud se opatření již v průběhu řízení objektivně jeví jako neúčinné nebo neefektivní, rozhodne JS o jeho okamžitém ukončení a zadání alternativního řešení.

6. ŘÍZENÍ DOKUMENTŮ A ZÁZNAMŮ

Řízení dokumentů a záznamů vzniklých v souvislosti s procesy popsányi touto směrnicí je popsáno v SM02 – Řízení dokumentace a záznamů.

Příloha č. 1

Řízení neshody/ podnětu a opatření č:

Rozdělovník:			
Vypracoval:	Podpis:	Datum:	

IDENTIFIKACE

Zjištění:	Místo:		
Způsob identifikace (zdroj informací):	Int. audit – č. nálezu:	Externí audit	Provoz:
		Zákazník:	

Dále odpovídá PVK

URČENÍ ZÁVAŽNOSTI, PŘÍČIN, ZPŮSOBU ŘEŠENÍ

Popis příčin:			
Možné důsledky:			
Neshoda/podnět vypořádán na místě včetně všech příčin?	ANO	NE	Datum, podpis:

Pokud není podnět vypořádán na místě je nutné řízení opatření – viz druhá část formuláře

ŘÍZENÍ OPATŘENÍ

Odpovědný řešitel:	Útvar:	Termín splnění:
Opatření zadal a formální správnost ověřil:		Datum a podpis:
Okamžitá (dočasná) opatření:	Účinné:	
	ANO NE	
Opatření pro odstranění hlavních příčin:	Termín:	Splněno:
Změna v řídicí dokumentaci:	Popis:	
Ověření účinnosti:	Metodika ověření:	
	Kritérium účinnosti:	
	Termín pro ověření:	Účinné: ANO NE
	Datum/jméno/podpis:	
Vyhodnocení nákladů na realizaci opatření:		
Systémové změny dokončeny dne:		
Protokol uzavřel (jméno, datum, podpis):		

Pozn.: při nedostatku místa pokračovat na druhé straně formuláře s odkazem, k čemu se pokračování vztahuje